

Klip fra

Ingela, Tron, 2016: Lærer og Vejleder. Klim

KAPITEL 11

VEJLEDNINGSTEKNIKKER

SYSTEMATISKE NOTATER ELLER LOGSKRIVNING

Det vil ofte være en fordel, hvis vejlederen laver systematiske notater. Man kan for eksempel notere aftaler, man har indgået, og forhold, man ønsker at vende tilbage til senere. Ved at følge temaer op viser vejlederen, at han eller hun er interesseret og følger med i det, der bliver sagt. Det virker kontaktskabende og motiverende på den vejledte. Systematiske notater eller logskrivning giver dokumentation, som kan danne *udgangspunkt for videre planlægning af, tilbagemelding om og vurdering af vejledningen.*

Logskrivning går ud på, at vejlederen beskriver vejledningen og nedfælder både oplevelser og erfaringer, og kan indebære, at man *reflekterer over handling*, mens man skriver loggen og når man læser den igen. Det at skrive log er det samme som at udtrykke sin tavse kundskab (kapitel 4, figur 14). Mens man skriver, bliver man tvunget til at tænke over sine erfaringer og opfattelser endnu en gang: "Kan jeg være sikker på, at det, jeg kom frem til, er rigtigt?" Det kan i virkeligheden være en proces, hvor man reflekterer over refleksion over handling.

Schön (1988) siger, at traditionel professionsuddannelse kan deles op i tre niveauer. Det, der normalt bliver regnet for det vigtigste, er basiskundskab. En elev på en maritim linje lærer teori om manøvrering af skibe, om motorer og kommunikationssystemer, om strøm og bundforhold osv. Det næste niveau er anvendt kundskab, hvor eleverne bruger de teoretiske basiskundskaber til at beskrive eller vise, hvordan de vil føre et skib fra et sted til et andet, udregne hastigheder, foretage navigeringer osv. Det tredje niveau, dagligdags praksis, mener Schön er det, der normalt negligeres. Her sigter han for eksempel til den situation, der opstår, når de tidligere elever skal føre et skib. Det er i den dagligdags praksis, man oplever, at det er tåget, at søkortet ikke er opdateret, at et andet skib ikke overholder vigepligten, at der er vanskelige strøm- og vindforhold, når man skal lægge til kaj osv. Holberg formulerede det således: "En Ting er et

KROPSSPROG OG OBSERVATIONSTRÆNING

Alt det, der udtrykkes med ord, kaldes *verbal* kommunikation. I tilgift til selve ordene i et budskab sendes der i en samtale en række signaler, og dette hører til det, vi kalder *nonverbal* kommunikation. Det kan være tonefald, hævnning af et øjenbryn, gestikulation, rødm, måden at sidde på o.lign. Hvordan modtageren opfatter den nonverbale kommunikation afhænger af vedkommendes sanser og af sociale og individuelle filtre.

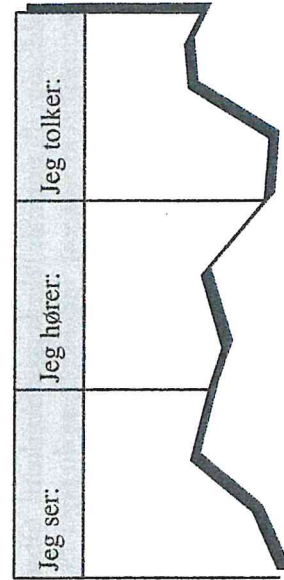
Hvad sansesapparatet angår, drejer det sig først og fremmest om, hvad man er i stand til at se og høre. Det, vi modtager af sanseindtryk, er det, vi *observerer*. Mennesker kan opfatte den samme situation forskelligt, for eksempel ud fra forskellig politisk observans eller ud fra forskellige perspektiver. En tilhænger af regeringspartiet vil kunne opfatte et givet indlæg i en budgetdebat på en positiv måde og vil synes, at det indeholder gode og rigtige argumenter. En tilhænger af oppositionen kan opleve det samme indlæg stik modsat. Det gælder både, hvad man lægger mærke til af det, der bliver sagt, hvordan man analyserer det, og hvad man husker afhænger af sociale forhold: *Sociale filtre*. Tilsvarende kan vi også snakke om individuelle filtre. Folk, der ellers ligner hinanden meget, vil kunne tolke en situation forskelligt ud fra deres *personlige filtre*. Selv tvillinger kan opfatte den samme situation forskelligt, alt efter om den enkelte har en god selvpfattelse, et godt forhold til den talende, interesse for emnet osv.

Når man opfatter forhold ud fra sociale eller individuelle forudsætninger, når man anvender *filtre*, kan resultatet blive, at man *udelader* ting, der er sket, at man ikke registrerer det, som man ikke sætter pris på eller ikke er enig i. Det kan også medføre, at man *føndrejer* eller forvrænger det, man har observeret. Som regel er man ikke selv opmærksom på, hvordan sociale og individuelle filtre påvirker ens opfattelser. Af alle de signaler, man modtager, filtrerer man det, man ønsker at lægge mærke til. Denne information analyseres og bliver det, man mener er sket. Dette er *tolkning*. Forestil dig, at du i en vejledningssamtale stiller et spørgsmål. Derefter observerer du, at den anden bruger en vis tid, ti-femten sekunder, før vedkommende svarer. Han eller hun rynker panden og ser lige frem, hen over din ene skulder. Hvis du her 'ser', at vedkommende tænker over dit spørgsmål i dyb koncentration, er det noget, du forestiller dig, noget, du tolker dig frem til ud fra en analyse af det, du har lagt mærke til. Måske ser vedkommende på et ur på væggen og tænker på andre aftaler?

Du kan gøre en hel del for at udvikle din egen opmærksomhed med hensyn til nonverbal kommunikation. Jeg vil foreslå, at du træner med nogle øvelsesopgaver, gerne med en observatør til stede. Observatøren vil normalt lægge mærke til mere end du i og med, at du er optaget af dine egne tanker i forbindelse med den verbale kommunikation. Observatøren kan i procesanalysen fortælle dig, hvad han eller hun har lagt mærke til, som du ikke har været opmærksom på.

AT SPEJLE KROPSSPROG

Her skal den vejledte fremlægge en opgave eller et problem, som vedkommende ønsker hjælp til at håndtere, eller fortælle om noget, som vedkommende er meget optaget af og vil snakke med vejlederen om, en hobby, en interesse el.lign. Ud over at samtale på sædvanlig vis skal vejlederen spejle alt, hvad den anden gør, og efterligne alle vedkommendes bevægelser. Når den vejledte løfter en arm, skal vejlederen gøre det samme. Det kan ske, at samtalen stopper og at nogen ler. På samtalen i gang igen. Det kan være vejlederen opgave at sige for eksempel: "Fortæl mig noget mere" eller: "Jeg vil godt have, at du fortæller noget mere." Observatøren skal især fokusere på denne spejling og fortælle om sine observationer i den efterfølgende procesanalyse. Observatøren kan udmærket godt benytte sig af skemaet i figur 36.



Figur 36. Observationskema

Jeg nævnte netop, at man skulle skelne mellem observationer og tolkninger. Hvorfor har figur 36 så en kolonne til tolkninger? Når man kun har kolonner til, hvad man ser og hører, er det min erfa-

ring, at man alligevel skriver ting ned, som egentlig er tolkninger. I det øjeblik, tolkninger har deres egen kolonne, bliver man mere analytisk og reducerer antallet af tolkninger, der 'sniger' sig ind i de andre kolonner.

Det er normalt, at vejlederen får problemer med at føre en samtale og *samtidig* gennemføre spejling. Nogle er aktive i samtalen og spejler overhovedet ikke, mens andre er i stand til at spejle, men ikke registrerer alt, hvad der bliver sagt. Det er altså vanskeligt at være opmærksom på både verbal og nonverbal kommunikation samtidig. Du kan med fordel arbejde med din egen opmærksomhed og hvad du observerer eller registrerer. Arbejd også med disse variationer:

- Spejling af små bevægelser som mimik og fingerbevægelser
- Spejling af stemmeleje eller tonefald. Her skal du spejle stemmen, variere i højde og styrke efter den anden, efterlignende latter og rømmen. Du skal ikke gentage indholdet i budskabet.
- Mundtlig tilbagemelding af det, du ser og hører. Mens samtalen er i gang, fortæller du, hvad du observerer: "Jeg ser, at du trommer med fingrene på armlænet, jeg ser, at du læner dig frem, jeg hører, at du taler hurtigere, og at du taler højere."

Du kan godt udføre lignende øvelser, mens du ser tv. Spejl den, der taler og gestikulerer. Prøv at få mest mulig med af både det verbale sprog og kropssproget. Spejleøvelser vil gøre dig dygtigere til at registrere nonverbale signaler. Når du træner med registrering af nonverbal kommunikation, kan du blive bedre til at opdage den slags forhold, som du normalt ikke lægger mærke til. Observation af et andet menneskes kropssprog indebærer, at du tager flere kanaler i brug og kan få *fyldigere information*. En anden fordel er, at du kan komme i *bedre kontakt* med den, du snakker med.

OBSERVATION OG TOLKNING

Lad os tage folks siddestilling som et eksempel. Du kan registrere *stillinger* og *ændringer i stilling*. Her er nogle almindelige tolkninger af, hvad en persons siddestilling betyder:

- Fremadlænet kan tyde på interesse eller agtpågivenhed.
- Tilbagelænet kan tyde på ringe interesse eller på eftertænkksomhed. Men det er også en siddestilling, der bruges, når man lytter

længe af gangen uden at afbryde. Desuden er det en stilling, der kan anyde en arrogant eller overlegen holdning.

- Korslagte arme kan tyde på en indadvendt holdning, lukkethed eller usikkerhed.
- Armene adskilt, for eksempel hvilende på armlæn eller lår, kan tyde på åbenhed og tryghed.
- Krydsede ben kan betyde det samme som korslagte arme.
- Spredte ben kan betyde det samme som adskilte arme.
- Når man har det ene ben over det andet, kan det betyde, at man åbner sig for den, der sidder til den side, som det øverste ben peger mod, og lukker sig for folk til den anden side. Hvis den vejledte har sit venstre ben over det højre, åbner vedkommende sig for de personer, der sidder til højre for vedkommende. Vejlederen kan altså 'se', om den vejledtes krop signalerer åbenhed og modtagelighed, eller om den signalerer lukkethed.

Dette er *tolkninger* af, hvad der *kan* være tilfældet. Det kan også være, at det menneske, man observerer, slet og ret har sat sig på en måde, som er behagelig! Alligevel er det meget sandsynligt, at man har 'lært' at tolke kropssproget gennem interaktion med mennesker i ens egen kultur eller ens sociale miljø. Det er et sprog eller et handlings- og reaktionsmønster, som folk ofte bruger ubevidst, men som man altså kan lære at tyde. Tolkninger som dem, der er nævnt under punkterne ovenfor, må benyttes på en meget kritisk måde, specielt fordi der findes individuelle variationer.

Noget, som du også kan lægge mærke til, er *ændringer i stilling*. Vær observant i de øjeblikke, hvor den vejledte pludselig ændrer stilling: Læner sig fremad, lægger benene over kors, stryger sig over hagen eller tager sine briller af. Disse skift kan betyde, at den vejledte ganske enkelt har siddet for længe og er stivnet i en stilling, men de kan også betyde, at det, du siger eller gør, fremkalder en reaktion hos den vejledte. Vedkommende kan blive opvært, eftertænksom eller ivrig, gå i forsvarsposition, føle sig uretfærdigt behandlet el.lign., og det kan vedkommende fortælle dig med sit kropssprog, selv om det verbale budskab ikke siger noget om vedkommendes emotionelle tilstand. Det er enkelt at træne i dette, specielt med videooptagelser, som afspilles i hurtigsøgning. Jeg mener ikke hurtigsøgning, hvor du hverken ser eller hører noget, men hurtigsøgning, hvor du ser et 'flimrende' billede uden at høre noget. Når du ser ændring i kropsholdning eller siddestilling, kan

du stoppe hurtigsøgningen, afspille sekvensen og finde ud af, hvad der skete, umiddelbart før vedkommende 'snakkede' med kropssprog.

- Hvad siger (eller gør) person A, lige før B ændrer holdning eller siddestilling eller siger noget med kropssproget?
- Hvad gør A, når B har ændret siddestilling? Læg mærke til, hvordan A reagerer også med kropssignaler på det, B fortæller med sit kropssprog.

Du kan altså analysere andres adfærd og finde ud af, hvad det sædvanligvis er, der får den vejledte til at kradse sig på hagen, rette på brillerne, læne sig fremad osv. Du kan også eksperimenterer med det modsatte, at din egen adfærd styrer, hvad den anden gør. Du kan for eksempel læne dig fremad mod den vejledte. Det er meget sandsynligt, at vedkommende bliver ved med at snakke. Efter et stykke tid kan du læne dig tilbage uden at give verbal melding om, hvorfor du gør det. Der er stor sandsynlighed for, at den anden ubevidst opfatter dit kropssprog, som om du siger, at nu er du ikke længere interesseret!

Af og til kan man komme ud for, at vejlederen bevæger sig fremad og tilbage i takt og utakt med den vejledte, hvilket kaldes *spejling* og *krydsspejling*. Det, der sker, kan være, at den vejledte læner sig fremad. Efter nogle sekunder ser man, at vejlederen også læner sig fremad. Vejlederen spejler den vejledtes bevægelse. Efter et stykke tid læner den vejledte sig tilbage, og nogle sekunder efter gør vejlederen det samme. Vejlederen spejler igen den vejledte. Som regel foregår spejling, uden at nogen af parterne er bevidst om, hvad der foregår. Dette kan man imidlertid bruge målrettet for at opnå bedre kontakt med den, man vejleder. Det kaldes krydsspejling, når vejlederen foretager modsatte bevægelser af dem, som den vejledte foretager, for eksempel, at vejlederen læner sig fremad, når den vejledte læner sig tilbage.

Ud over, at det er vigtigt for en vejleder at observere og tolke den vejledtes kropssprog, er det essentielt, at vejlederen er opmærksom på sine egne signaler. Jeg nævnte netop, at vejlederen kan spejle eller krydsspejle den vejledtes bevægelser. En vejleder kan også bevidst spejle eller efterligne den vejledtes sindsstemning. Når den vejledte er i affekt, er indigneret, er skuffet, kan vejlederen vise tilsvarende reaktioner, eller vedkommende kan være rolig og

forstående. Uanset hvad vejlederen vælger, er det vigtigt, at vedkommende er sig dette bevidst og tillige registrerer, hvordan den vejledte reagerer på vejlederens eget kropssprog og andre signaler. Man kan udtrykke det på den måde, at det ikke er nok, at vejlederen mener at være og *er* opmærksom og vil hjælpe den vejledte. Vejlederen må også *vis*e, at han eller hun er det. Gennem verbale udtryksmåder (se lytte teknikker i dette kapitel) og andre signaler bør vejlederen få den vejledte til at tolke, at vejlederen er interesseret, opmærksom osv.

AT STILLE SPØRGSMÅL UD FRA DE FIRE STRATEGIER

Ved hver af de strategier, jeg præsenterede i de første kapitler, kom det frem, hvilke konsekvenser de kunne få. Man kan altså sige, at ud fra det, man vil opnå som vejleder, de intentioner, man har, kan man vælge forskellige strategier. Hvordan skal man så gå frem for at gennemføre intentionerne i praksis? Hvad skal man gøre, og hvad skal man ikke gøre? Her giver jeg nogle eksempler på spørgsmål, som vejlederen kan bruge i de fire strategier. Det, der ikke kommer frem, er tonefald, den måde, spørgsmålene stilles på, kropssprog o.lign.

Formidlingsprægede udsagn

For det første stilles der mest spørgsmål om saglige eller faglige forhold. Man snakker sædvanligvis kun lidt om mellem menneskelige relationer. For det andet er det interessant at se, hvordan rådgiveren håndterer udtalelser fra den vejledte. I stedet for at stille yderligere spørgsmål siger rådgiveren ofte:

- "Ja, netop."
- "Ja, udmærket."
- "Ja, det synes jeg også."
- "Ja, korrekt."
- "Det er glimrende, men jeg synes hellere, du burde ..."

Der kan ligge et tillægsbudskab i disse udsagn, noget om *rådgiverens egne meninger*. "Ja, netop" kan omskrives til: "Ja, jeg mener det samme, og det er netop det, vi skal mene her", "Ja, udmærket" kan omskrives således: "Ja, jeg mener det samme, og det er udmærket, at du mener som jeg", "Ja, korrekt" kan omskrives således: "Ja, jeg mener det samme, og så er det korrekt."

Det sidste alternativ i punkterne ovenfor er der nok mange, der genkender. Det bruges af mange rådgivere. Først støtter man den vejledte ved at sige noget positivt. Derefter kommer rådgiverens egne meninger. Der ligger et indirekte budskab i udsagnene om, at rådgiveren 'ved bedst'.

Procesorienterede spørgsmål

Ud fra de intentioner, jeg beskrev i kapitel 2, er en procesorienteret vejleder interesseret i, hvad den vejledte tænker og mener. Vejlederen ønsker at få et billede af den vejledtes praksisteori. Ud fra sådanne intentioner vil en procesorienteret vejleder sige ting som disse:

UDTALELSE	FORKLARING
• "Kan du beskrive, hvad du har gjort"	Beder om den andens opfattelse af situationen
• "Hvordan virkede det? Hvad var (eller er) godt (eller mindre godt)?"	Den andens oplevelser eller vurderinger
• "Hvad skyldes det? Hvad afstedkom, at det virkede så godt/mindre godt? Hvad kan grundene til ... være?"	Den andens begrundelser, P2-niveau, hvad jeg snart skal beskrive
• "Hvilken gavn har du af ..."	
• "Har du alternativer? Ser du alternative måder at gøre ... på?"	Spørger, om den vejledte ser alternativer
• "Hvad med ...?"	Vejlederen foreslår alternativer
• "Hvad vil du gøre/ikke gøre i en tilsvarende situation?"	Den andens vurdering af alternativerne

Vejlederen ønsker altså her, at den vejledte skal beskrive sin subjektive opfattelse af det, der skete. Denne beskrivelse behøver ikke at være den samme som vejlederens. Endvidere ønsker vejlederen, at den vejledte selv skal vurdere det, der foregik, og fortælle om egne refleksioner. Det er i overensstemmelse med intentionen om jævnbyrdighed i samtalen.

Nogle gange fremlægget vejlederen ikke andre alternativer eller egne meninger. Efter min mening er det ikke udtryk for jævnbyrdighed, det er at være 'for flink'. Jeg mener, at også vejlederen skal fremlægge sine meninger, men ikke som den første! Og ikke som meninger fra en 'bedrevidende'. Vejlederen skal fremlægge sine egne meninger som mulige alternativer:

- "Hvad med ... kunne du forestille dig det?"
- "Hvad med ... hvad synes du om det?"
- "Jeg ved, at NN har gjort det på følgende måde ... Hvordan reagerer du på det?"
- "Hvad med ... har du tænkt på det?" NB! Pas på, at tonefaldet ikke røber, at det 'burde' den vejledte have tænkt på.

Også en procesorienteret vejleder kan erklære sig uenig med den anden, fremføre sine egne meninger og diskutere med den vejledte. Målet er imidlertid ikke at overbevise den vejledte om, at vejlederen har ret, men at få skærpet meninger og refleksioner mod hinanden. Måske bliver de enige, måske gør de ikke. Accepterer man det subjektive, må man acceptere, at der findes forskellige meninger. Dette er efter min mening at tage 'jævnbyrdighed' og 'en udfordrende holdning' (se kapitel 2) alvorlig. Det er ofte vejlederens holdninger, tonefald, mimik osv., der afgør, om samtalen bliver formidlingspræget eller procesorienteret.

Gestaltorienterede spørgsmål

Som det blev nævnt i kapitel 3, bygger også gestaltorienteret vejledning på et humanistisk menneskesyn. Man vil derfor her finde mange ligheder med procesorienterede måder at udtrykke sig på. Vejlederen kan også her begynde således: "Kan du beskrive, hvad du har gjort? Hvordan reagerede eleverne? Hvad gjorde de? Hvad sagde de?" Men fortsættelsen af samtalen vil ofte dreje ind på det emotionelle:

UDTALELSE	FORKLARING
• "Hvad oplevede du?"	Den andens følelser
• "Hvordan følte du dig da?"	

En gestaltorienteret vejleder vil imidlertid ikke diskutere med den vejledte, men forsøge at få vedkommende til selv at opdage pointerne og dermed lære af egne erfaringer. Så vil vejlederen spørge:

- "Opdagede du måske noget nyt eller uventet?"

Kritisk orienterede spørgsmål

Det ligger i overskriftens ordlyd, at det er her, hvorfor-spørgsmålene i særlig grad hører hjemme. Efter min mening har denne strategi så mange lighedspunkter med en mere humanistisk orientering og med procesorientering, at man også her kan begynde med at få indblik i, hvordan den vejledte oplever samtalen eller den aktivitet, samtalen drejer sig om. Men i kritisk vejledning vil man hurtigt komme ind på hvorfor-spørgsmål. Afhængigt af, hvordan den vejledte oplever det spørgende adverbium 'hvorfor' (se omtalen af spørgeteknikker i dette kapitel), kan man imidlertid erstatte 'hvorfor' med andre spørgeord, for eksempel som i disse formuleringer:

UDTALELSE

FORKLARING

- "Hvad vil (ville) du opnå med ...?"
- "Hvad gjorde, at det var væsentligt?"
- "Hvad vil dette indebære for andre, for elever, lærere, forældre ...?"
- "Hvad vil du opnå på langt sigt?" P3-niveau (se omtalen i dette kapitel)

Man ønsker altså, at den vejledte skal begrunde sine handlinger, hvad enten de nu er planlagt eller gennemført. Desuden er man optaget af at udvikle vedkommendes kritiske sans og evne til refleksion. Spørgsmålene siger ikke noget om, hvad vejlederen mener, men sigter mod, at den anden skal give svar og med tiden lære at stille kritiske spørgsmål selv.

INDLEDENDE SPØRGSMÅL

Som vejleder kommer du ofte i situationer, hvor du er usikker på, hvad du skal sige. Nogle af dem kan du forudse og planlægge. Hvad vil du sige, første gang du møder den, du skal vejlede? Hvad vil du sige, når I skal begynde førvejleningen, efter at du har læst planen for den pædagogiske aktivitet? Hvad vil du sige, efter at aktiviteten er gennemført og I sammen går hen til det lokale, hvor eftervejleningen skal foregå?

Hvis du gerne vil støtte eller opmuntre den vejledte, kan du sige: "Det er en glimrende plan, du har skrevet." Hvis du ikke ønsker at komme med en ytring, der vil være forhastet og vurderende, kan det være et alternativ at spørge: "Hvordan var det for dig at skrive en plan?", "Var det noget, du blev specielt optaget af?" eller: "Er der noget i planen, som du især er interesseret i at snakke med mig om?"

Tilsvarende kan man i forskellige situationer og faser lægge mere af initiativet i hænderne på den vejledte. Her er nogle eksempler fra kollegavejlledning:

Sidst i førvejleningen:

- "Er der noget specielt, du gerne vil have, jeg skal lægge mærke til, observere, i din time (eller anden pædagogisk aktivitet)?"

(Kontakt)

Først i eftervejleningen

- "Hvordan synes du, det gik?"
- "Gik det, som du havde ventet?" eller:
- "Gik det, som du havde planlagt?"

(Den andens mening)

I vurderingsfasen, som indledning til egenvurderingen:

- "Hvis du skal vurdere dit eget arbejde, planen, gennemførelsen og vurderingen af timen, hvad vil du så trække frem som stærke sider, og hvad mener du er forhold, du kan arbejde på at gøre bedre?"

(Den andens mening)

Du kan godt tilføje, at det sidste er et omfattende spørgsmål. Du kan så fortsætte med denne tilføjelse:

- "Lad os starte med din plan og tage det andet efterhånden."

(Den andens mening)

SPØRGETEKNIKKER

Ja/nej-spørgsmål

Dette er spørgsmål, som kan besvares med ja eller nej. Brug den slags spørgsmål til klargørelse, til sikring af, at du har forstået den vejledte og situationen. "Har jeg forstået dig ret, er det sådan, at ...?" Dette er et eksempel på aktiv lytning (se omtalen af lytte-teknikker i dette kapitel), som kan bruges til opklaring af eventuelle misforståelser.

"Kunne du ikke med større fordel have brugt gruppearbejde i stedet for individuelt arbejde i denne situation?" Dette er et ja/nej-spørgsmål, som man stiller for at få noget afklaret, men det kan også tolkes således: "Vejlederen mener, at jeg hellere skulle have brugt gruppearbejde." Du bør kun anvende ja/nej-spørgsmål, når du vil have et helt sikkert og utvetydigt svar. Ellers bør du undgå den slags spørgsmål, fordi de virker ledende, og fordi de leder til rigtigt/forkert-tænkning i stedet for at åbne for flere alternativer. En alternativ spørgeform, som åbner for alternativer, kan være som følger: "Nu har vi diskuteret dine begrundelser for at bruge individuelt arbejde i denne situation, og vi har set på, hvad du opnår med den arbejdsmåde. Lad os tale lidt om alternativer, ikke fordi de skal være bedre eller dårligere, men for at klarlægge, hvilke muligheder vi har. Hvilke andre metoder kunne du have brugt?"

Ledende spørgsmål

Dette er spørgsmål, hvor man lægger op til at få bestemte svar. Sådanne spørgsmål karakteriserer ofte en formidlingspræget strategi. Spørger man for eksempel: "Dette, at eleverne skal arbejde individuelt, synes du ikke, at det bidrager til at gøre dem selvstændige?" giver det kraftige signaler om, at netop individuelt arbejde fremmer elevernes selvstændighed. Et alternativt, mere åbent spørgsmål kan være: "Hvad opnår du ved at lade eleverne arbejde individuelt?" Her er det op til den vejledte eventuelt at komme frem til samme konklusion.

Flere spørgsmål i et

Dette er spørgsmål, hvor flere forhold eller faktorer nævnes samtidig, og hvor den vejledte let svarer ja på et udsagn og dermed 'snyder' til også at svare ja på andre. Undgå spørgsmål som: "Hvad gør du for at aktivere og motivere eleverne?" Vejlederen udtrykker, at aktivering og motivering er to sider af samme sag. Et åbent spørgsmål kan være: "Hvad gør du for at motivere eleverne?"

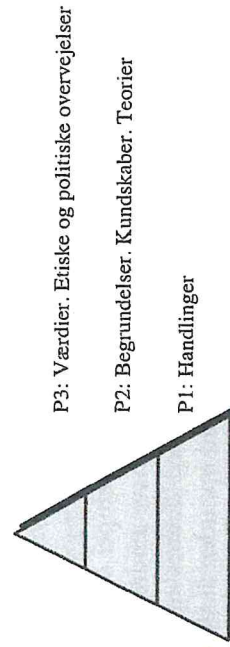
Hvorfor-spørgsmål

Dette er spørgsmål, som indeholder det spørgende adverbium hvorfor. Inden for gestaltorienteret vejledning vil man undgå dette ord, mens man i en kritisk rettet vejledning vil bruge det. Nogle bruger nemlig hvorfor-spørgsmål, når de ikke søger begrundelser, men blot skal have frem, at noget efter deres mening ikke er særlig heldigt. Tænk tilbage på din ungdom. Du havde gjort noget, som var forkert eller socialt uacceptabelt. En voksen spurgte i en bister tone: "Hvorfor gjorde du ...?" eller: "Hvorfor i alverden gjorde du ...?" Vedkommende spurgte nok ikke for at få en god begrundelse fra dig, men for at understrege, at du havde gjort noget dumt, for at give dig skyldfølelse. Selv om ikke alle vil tolke hvorfor-spørgsmål på den måde, kan det, at man ønsker at være sikker på at undgå den slags følelser, være grund nok til at bruge andre spørgeord.

I en mere *kritisk orienteret vejledning* er det imidlertid vigtigt med hvorfor-spørgsmål, som skal tvinge den vejledte til at tænke, begrunde og reflektere. "Hvorfor vil du vurdere elevernes læring?", "Hvorfor vil du gøre det på den måde?" Nogle alternative formuleringer, hvor man undgår ordet 'hvorfor', kan se således ud: "Hvad er årsagen til, at du ...?" eller: "Hvad ønsker du at opnå ved at ...?"

Spørgsmål på P1-, P2- og P3-niveau

Figur 37 (se side 204) skal illustrere diverse niveauer mellem handlinger og intentioner. P1-niveauet omfatter praktiske handlinger, det, som en lærer eller vejleder gør i forskellige situationer. P2-niveauet omfatter en lærers eller vejleders begrundelser for handlingerne, eller hvilken erfaring eller teori vedkommende har lagt til grund for sine handlinger. P3-niveauet omfatter intentioner eller mere generelle skolepolitiske mål. Her foretager man etiske valg og sætter kursen for de teorier, der skal føre til handlinger i klasserummet eller i vejledningen.



Figur 37. Efter Løvlies praksistrekant

Vejlederen kan skifte mellem niveauerne ved at stille forskellige spørgsmål:

P1: "Hvad har du tænkt dig at gøre?"

"Hvordan skal du udarbejde denne prøve?"

"Hvad skal eleverne gøre?"

P2: "Hvad er årsagen til ...?"

"Hvad kan der komme ud af at ...?"

"Hvad ønsker du at opnå ved at ...?"

Handling

Begrundelse

Ved at stille de samme spørgsmål som på P2-niveauet, men samtidig gå videre og spørge om overordnede mål kommer man til P3-niveauet:

P3: "Hvad er dit langsigtede mål?"

"Hvad er formålet med ...?"

"Hvad går du efter at opnå på langt sigt?"

Værdier

Ved at veksle mellem de tre niveauer får man bedre lærerens praksisteori frem. Det er ikke kun overføringen $P1 > P2 > P3$, fra handling og oplevelser til refleksion, der er vigtig og vanskelig, det er også vanskeligt at overføre tanker mellem niveauerne den anden vej. "Hvad vil du foretage dig i praksis for at nå de generelle mål, som er beskrevet i læreplanen?" Når man ræsonnerer sådan, overfører man $P3 > P1$. Ud fra tanker om, hvad man vil opnå (intentioner) kan man sige, hvilke handlinger, man tror, vil føre til målene, og hvorfor.

Pending mellem niveauerne kan bevidstgøre den vejledte om sammenhænge mellem praksis og teori. Vedkommende kan få bedre overblik og blive dygtigere til at planlægge.

KONFRONTATION

Hvilke alternativer har man, når man for eksempel ønsker at tage noget op, som man er utilfreds med og vil have ændret? Hvordan kan man konfrontere en anden person med dennes egen adfærd eller udsagn? Hvordan kan du tage forhold op, uden at den anden går i forsvarsposition?

Konfrontér på adfærd

Sig ikke ting, som udtrykker, at du vurderer vedkommende som person. Sig helt konkret, hvad det er, personen *siger* eller *gør*. I stedet for at sige: "Du er en uforbederlig egoist" kan du hellere formulere dig således: "Når du tager hele kagen, bliver der ikke noget til mig. Kan du ikke dele med mig?"

Definér problemet som et fælles problem

Du kan sige: "Du hører aldrig efter, hvad jeg siger." Den andens reaktion kan blive en anden, hvis du i stedet vælger at sige: "Her har vi et problem. Når jeg giver dig besked tidligt om morgenen, opfatter du ikke, hvad jeg mener. Det kan være, at du ikke hører ordentligt efter, og det kan være, at jeg ikke udtrykker klart, hvad jeg egentlig mener, eller det kan være noget andet. Jeg synes, vi må gøre noget ved det. Har du et forslag?"

Ikke du-budskab, men jeg-budskab

Gordon (1979) mener, at man kommer længere i en konfrontation, når man formulerer budskabet med *jeg* som subjekt, end når man gør det med *du*. Et eksempel på et du-budskab vil være: "Du vasker aldrig op efter dig!" I tilgift til, at dette siger, at det forkerte er den andens skyld, kommer det frem, at *alt* er den andens skyld, og at det *altid* er sådan. Vil man omformulere det til et jeg-budskab, kan det siges således: "Da du ikke vaskede op efter dig, måtte jeg gøre det, før jeg kunne lave mig noget mad. Det irriterer mig, at du ikke tager dig tid til at rydde op, og at jeg af den grund bliver forsinket." Når man opbygger jeg-budskaber, er der tre forhold, der er vigtige:

- Vedkommende må have at vide, *hvad* det er, der skaber problemer for *dig*.
- Du må give oplysninger om de *konkrete virkninger*, som den andens adfærd har for *dig*.
- Du kan klargøre, hvilke *følelser* den andens adfærd vækker hos *dig*.

Når man anvender jeg-budskab, fortæller man konkret, hvordan et forhold påvirker en selv, man lægger med andre ord ikke skylden for alt det forkerte over på for eksempel kollegaen. Det bliver dermed ikke så sikkert, at kollegaen går i forsvarsposition, og at der starter

en skyttegravskrig, hvor begge beskylder hinanden gentagne gange, og hvor man hurtigt fortsætter kampen med ammunition hentet fra stadig nye forhold og omstændigheder, som man ikke har taget op med hinanden tidligere.

STRATEGISKE OVERVEJELSER

Foruden det, man siger, eller det, man lader være med at sige, er der også anden adfærd eller andre strategier, man kan vurdere, når man vil konfrontere nogen med noget eller behandle en konflikt.

Konfronter ikke uden at følge det op

Når du vil tage et problem op på en god måde, må du have tid til at følge det op. Konfronter ikke den anden med noget for så at sige, at nu bliver du nødt til at gå, fordi du skal nå et eller andet. Så er det bedre at konfrontere den anden med problemet, når I begge har god tid.

Skal du tælle til ti?

Hvis din umiddelbare reaktion i en situation tit er raseri, mundhuggeri el.lign., kan det være en fordel 'at tælle til ti', at tage en lille pause, hvor du får tid til at tænke dig om en ekstra gang, før du reagerer. Det kan være en fordel at lægge det sure brev, du har skrevet til rektor, ned i en skuffe natten over, altså sove på det. 'At tælle til ti' indebærer, at man besinder sig og tager forholdet op med den anden part på en mere afbalanceret måde. Noget af hensigten er, at man skal falde til ro og ikke overreagere med handlingsmønstre, som ikke er gennemtænkte og strategisk heldige. Ofte er det slet og ret vigtigt, at man ikke skal vise vrede.

På den anden side kan det at vise følelser, det at tage en konflikt op i den konkrete situation, være gunstigt. Så er situationen frisk i erindringen, man husker, hvad der er blevet sagt og gjort, og eventuelle misforståelser kan blive opklaret med det samme. Den anden kan hurtigere forstå, hvilke konsekvenser vedkommendes handlinger eller ytringer har for dig, især hvis du anvender jeg-budskab. Jeg-budskaber kan godt fremføres i et alt andet end roligt og nøgternt stemmeleje. Det viser dine emotionelle reaktioner i tilgift til, at du omtaler dem, så du påvirker modtageren ad flere kanaler. Efter min mening kan det at vente, til man har

besindet sig, føre til, at følelserne kølnes, og at man overhovedet ikke tager forholdet op. Det kan give tendenser til tilbagerækning (se konflikthåndtering i kapitel 8). Der er derfor meget, der taler for, at man skal tage en konfrontation eller tage en konflikt op med det samme. Resultatet af 'at tælle til ti' kan blive, at man ikke konfronterer den anden med sagen, før man har så mange forhold, man er utilfreds med, at man tager det hele op på en gang, nemlig når 'bægeret flyder over'. Dermed er skyttegravskrigen eller stillingskrigen i gang.

Se sagen ud fra forskellige perspektiver

Prøv at se sagen fra den andens side. Hvad tænker vedkommende? Hvordan ville andre have anskuet sagen? De, der har andre meninger end dig – hvad er det, de lægger vægt på? Det at se en sag fra flere sider medfører, at man bedre kan veje fordele op mod ulemper, og at man lettere kan få øje på andre behov og interesser i tilgift til ens egne, så man kan blive mindre egoistisk.

Gennemfør følgende eksperiment: Sæt to stole frem, så de vender mod hinanden. Sæt dig på den ene, så du sidder godt og kan lade tankerne flyve uden at blive forstyrret af støj eller distraherende synsindtryk.

Forestil dig folk, du har været uenig med, gerne i situationer med stærke følelsesmæssige reaktioner. Det kan for eksempel være et menneske, som du er i konflikt med, eller som du gerne skulle have taget noget op sammen med. Udvælg en af personerne, som du ser klart for dig, eller hvis stemme du tydeligt hører, eller som du føler noget stærkt i forhold til.

Du sidder som dig selv på den ene stol og skal tænke dig, at modparten sidder på den anden. Indled en samtale med den anden. Grib gerne fat i konflikten eller problemet. Det er ikke altid let at komme i gang med sådan en samtale. Prøv, le eventuelt af dig selv, og prøv så igen. Efter nogle sætninger flytter du dig over i den anden stol, ser på 'dig selv', svarer og fortsætter samtalen, som om du var den anden. Du kan godt lukke øjnene, mens du snakker. Snak som den anden, brug vedkommendes stemmeleje og ord, sig, hvad du tror, vedkommende ville have sagt, foretag de bevægelser, vedkommende foretager, tænk på vedkommendes baggrund osv. Efter at du har svaret for den anden, bytter du tilbage til din egen stol og fortsætter som dig selv. Sådan fortsætter du – og husk at bytte stol – til samtalen stopper af sig selv.

Bagefter kan du reflektere over disse spørgsmål:

- Hvordan oplevede du at være dig selv?
- Hvordan oplevede du at være den anden?
- Opdagede du noget nyt ved din modpart?
- Hvordan ser du nu på situationen?
- Ligger al skyld hos den anden, eller ligger noget af den hos dig selv?

Det sker ofte, at en konflikt etableres eller holdes i gang, ved at begge parter hver for sig tænker sit, indbilder sig ting om den anden, misforstår uden at tjekke efter osv. Det er den slags forhold, en gestaltorienteret vejleder er optaget af at undersøge. I en stole-øvelse eller 'samtale' som den, jeg beskrev ovenfor, må du skifte perspektiv eller se en sag fra flere sider. Ofte kan man derigennem opdage, at skylden kan være ens egen, i hvert fald delvis. Det kan være, man opdager, at det, den anden reagerer på, er måder, man selv udtrykker sig på. Det kan være, man opdager årsager til den andens adfærd, som man ikke har tænkt over tidligere og altså ikke har været klar over.

Skift strategi eller teknik

Skift for eksempel mellem at konfrontere og at lytte aktivt (aktiv lytning beskrives under lytte teknikker i dette kapitel). Når du har konfronteret den anden med sagen, sker det ofte, at vedkommende går i forsvarsposition og retter en beskyldning mod dig. I stedet for at fortsætte med at gentage dine meninger eller beskyldninger kan du gå over til at lytte aktivt. Så viser du, at du forstår den anden, men at du ikke kan godtage de konsekvenser, den andens handlinger har for dig eller andre. Prøv at skifte strategi eller teknik i stedet for at repetere det, der kun medfører stillingskrig. Det er dårlig strategi at blive ved med at hamre løs med egne synspunkter med de samme argumenter som hidtil, men med højere stemme og flere negative adjektiver til karakteristik af modparten. Man kan sige det på den måde, at når det, du gør, ikke fører fremad, så skal du prøve noget andet! Prøv at lytte aktivt, når modparten bliver hidsig eller aggressiv. Det kan have en stærk effekt, at du lytter i stedet for at gå til modangreb.

LYTTETEKNIKKER

Hidtil har jeg sagt en del om, hvordan man kan forberede sig til samtaler, og hvordan man kan indlede samtaler, for eksempel hvilke spørgsmål man kan anvende. Nu skal det dreje sig om, hvordan du almindeligvis svarer, når andre henvender sig til dig, og hvilke alternativer du kan bruge.

Hvordan svarer du? Hvilke lyttestrategier anvender du?

Tilfælde A: En af kollegerne trækker dig til side i en pause og siger: "Jeg ved ikke, hvad der er i vejen med mig. Jeg faldt ikke til i lærerteamet, de andre overser mig helt. Hvis jeg kræver at blive hørt, fortsætter de bare med deres eget efter et stykke tid. De ser ud til at have det fint sammen, men jeg er bare mere og mere udenfor."

Tilfælde B: Du har en kollega, som har din klasse i teorifag. Du ved, at kollegaen er meget dygtig fagligt set, og du sætter pris på ham som menneske. En dag kommer to af dine elever og siger: "Vi vil snakke med dig om vores teorilærer. Han er kedelig og tør, og vi forstår ikke noget af det, han siger. Man kan jo ikke lære noget af sådan et fossil, og vi vil godt have en anden lærer til hans timer."

Skriv ned, hvad du ville have svaret i tilfældene A og B.

Tolv almindelige svar kategorier

Gordon (1979) skelner mellem tolv relativt selvstændige svar kategorier, som de fleste lærere og ledere anvender. På side 210 gives der eksempler på svar i situation A og B.

Prøv at finde ud af, hvilke svar kategorier du selv har anvendt. Det kan være, at du bruger flere kategorier i samme svar. Mange starter gerne med at spørge eller undersøge, inden de går over til at rådgive. Så har man både 11 og 4 i samme svar.

Hvis du skal vurdere dine egne måder at reagere på, tror du så, at det mønster, som fremkommer i dine svar, er typisk for dig?

Bløkkedesvar

Gordon mener, at de svar, som er refereret ovenfor, rummer to budskaber. Det ene budskab er indholdet i svarene, det, at man ønsker at finde ud af mere om situationen, vil give råd, vil støtte osv. Desuden opfatter mange modtagere, at selve formen giver et tillægsbudskab, et udtalt, skjult budskab. Se på dette eksempel fra

1. Dirigere, befale, magtbrugende
Gå tilbage til gruppen og se at få det bedst mulige ud af det!
2. Advare, formane
Hvis du kommer her og beklager dig over dine kolleger, så kan du bare forsvinde.
3. Moralisere
Du har vel ikke opført dig, som du burde. Du skulle forsøge at være lidt venligere mod dem, for de er trods alt dine kolleger.
4. Give råd, forslag
Du kan jo spørge de andre om, hvad det er, der gør, at du bliver holdt udenfor.
5. Bruge logiske argumenter
Det er da ikke noget at blive oprørt over. De er jo ikke just umulige at komme ud af det med.
6. Kritisere, være uenig
Du tager helt fejl. Det er dig, der er urimelig.
7. Samtykke, give ros, optræde udglattende
Du rammer hovedet på sømmet. De er elendige som teammedarbejdere.
8. Sige noget spydigt, latterliggøre
Er det tablet for dig? Du kommer rendende og skriger op over ingenting.
9. Forklare, analysere
Jeg tror, du siger det her, fordi du er misundelig på de andre.
10. Berolige, støtte
Alle skal igennem sådan noget på et eller andet tidspunkt.
11. Undersøge, spørge
Har de på noget tidspunkt sagt med rene ord, at de har noget imod dig?
12. Aflede, spørge af vejen, distancerende
Lad os ikke snakke om det lige nu. I morgen bliver det bedre, skal du se.

Tal ikke om min kollega på den måde. Det er folk som ham, vi har brug for, hvis I skal lære noget. Hør bedre efter!

Hvis I ikke selv kan finde en ordning med ham, kan I have det så godt.

I burde have større respekt for faglig dygtighed.

I må forsøge at hænge på, så godt I kan. Det går nok bedre med tiden.

Man kan ikke altid få det, man ønsker, præcis, som man ønsker det. Jeg kan ikke så godt bede ham om at holde sig væk.

Jeg er helt uenig med jer. Han er en kapacitet.

Ja, I har så evig ret.

Jeg forstår godt, at I misunder ham hans fagkundskab og dygtighed. Han er ikke kedeligere end de fleste andre.

I føler det, som I gør, fordi I ikke er vant til en akademisk form.

Det bliver nok bedre med tiden, skal I se. I kan jo prøve at få det, han siger, ned på jorden bagefter.

Er I sikre på, at alt, hvad han siger, er lige uinteressant?

Det har jeg hørt om før. Tag det med ro, I er snart færdige med skoleåret.

kategori 5: "Det er da ikke noget at blive oprørt over. De er jo ikke just umulige at komme ud af det med." Det er muligt, at kollegaen opfatter et udtalt budskab, som får ham til at tænke således: "Du tror, jeg overdriver eller har misforstået situationen", "Du lægger nærmest skylden over på mig" eller: "Du tager ikke mit problem alvorlig, men det er alvorligt for mig."

Det er ikke sikkert, kollegaen er sig sin egen oplevelse af det skjulte budskab bevidst. Måske har han bare en følelse af ubehag. Se på et andet eksempel, fra kategori 4: "Du kan jo spørge de andre om, hvad det er, der gør, at du bliver holdt udenfor." Det kan tænkes, at din kollega allerede har tænkt på dette selv og vurderet det som en lidt ønskværdig mulighed. Det kan derfor være et råd, der giver ham en opgivende følelse: "Tror han, at jeg ikke selv har tænkt på det?"

Med tiden kan den, der henvender sig til dig og får tilbagemeldinger af den slags, få den opfattelse, at det ikke gavner noget at snakke med dig. Man kan høre reaktioner som: "Han fik mig til at holde op med at sige noget", "Han fik mig til at gå i forsvarsposition", "Han fik mig til at føle mig mindreværdig og utilstrækkelig" eller: "Jeg blev irriteret og gal." Fordi *de tolv alternativer ofte virker blokerende for videre kommunikation*, kalder Gordon dem blokadesvar. Efter min mening er svar af disse tolv kategorier ikke *førkerter*, men det er vigtigt at understrege, at de tit indeholder et tillæggsbudskab om den anden. Et af de tolv svar bør derfor ikke være det første, du siger. Du kan i stedet bruge lytteteknikker (se dette kapitel) for at få kollegaen eller eleverne til at sige noget mere, for eksempel, hvad de allerede har tænkt over selv. Derefter kan du fremlægge dine råd. Princippet hos Gordon er, at du ikke skal håndtere situationen for den anden, du skal få den anden til at håndtere den selv. Du vil netop kunne stimulere den anden til at tackle sin egen situation, ved at du anvender de to strategier passiv og aktiv lytning.

Passiv lytning

At lytte passivt går ud på at give svar, som ikke formidler nogen af ens egne tanker, vurderinger eller følelser. Vejlederen stimulerer den anden til at fortsætte med at fortælle ved at bruge dørbåner som: "Jeg forstår", "Jaså", "Virkelig?", "Er det rigtigt?", "Det var interessant." Princippet er altså, at man ikke selv skal involvere sig, ikke skal håndtere det, der er det problematiske for den anden. Man skal kun *demonstrere, at man lytter*, og at man er *interesseret i at høre*, hvad den

vejledte siger. Bemærk, at du må være virkelig interesseret i at høre mere. Hvis du ikke er det, vil den vejledte hurtigt gennemskue dine "Min-hm" som en automatisk refleks og vide, at du i virkeligheden ikke hører efter. At lytte passivt eller aktivt må indebære, at du ønsker at lytte, at du tager dig tid, og at du er interesseret i at hjælpe den anden til selv at håndtere problemet.

Hvis du ikke har tid lige straks, skal du hellere gøre det klart, at du stiller dig til rådighed senere. Den, der ønsker at snakke med dig, vil opfatte det gunstigt, hvis I aftaler et tidspunkt for vejledning med det samme.

Når du lytter passivt, vil den, der henvender sig, ofte holde op med at beklage sig efter et stykke tid, måske uden at have spurgt om din mening eller hjælp. Det kan skyldes, at vedkommende bare ønskede at snakke med nogen, ønskede at få luft for lidt frustration eller aggression. Måske har vedkommende indset, at det er bedre at leve med situationen end at forsøge at anvende konflikt håndteringsstrategier. I så fald vil det være naturligt, at samtalen stopper af sig selv, når vedkommende har fået udløb for sine følelser. Du kan for eksempel tænke på den klassiske 'hjemmesituation', hvor den ene ægtefælle fortæller den anden, hvor ubehagelig og ondskabsfuld chefen på arbejdspladsen er. Ved at lytte interesseret kan den anden sørge for, at ægtefællen får åndet ud eller kommer af med en følelsesudladning og lettere kan leve videre med situationen.

Skal ægtefæller ikke lære at få sat skik på tingene? Lære at sige fra? Jo, men ikke lige på stedet. I denne sammenhæng kan man helst lytte i første omgang og så gå over til den type vejledning, som de tolv blokadesvar indebærer. Man kan for eksempel anbefale en konflikt håndteringsstrategi. Men vær opmærksom på, at så er det dig, der forsøger at håndtere vedkommendes problem, enten for vedkommende eller sammen med vedkommende.

Andre dørbådnere kan virke endnu stærkere: "Jeg vil gerne høre, hvad du synes?", "Det vil jeg godt høre noget mere om", "Fortæl det hele fra starten" og: "Det lyder som noget, der har stor betydning for dig."

Aktiv lytning

Aktiv lytning indebærer, at man demonstrerer, at man lytter og *mel-*
der tilbage, hvad man har hørt. Man melder tilbage, hvad den anden siger, gerne formuleret med andre ord. I situationerne ovenfor kan

man demonstrere, at man lytter aktivt, ved at melde tilbage i A: "Du mener altså, at de snakker hele tiden og ikke lader dig slippe indenfor?" og i B: "I mener altså, at han er gammel og kedelig, og så forstår I ikke, hvad han siger?"

Når en vejleder anvender aktiv lytning, vil den vejledte som regel opleve, at vejlederen virkelig hører efter og engagerer sig. Den vejledte vil i mange tilfælde fortsætte med: "Ja, lige præcis, du forstår ..." og fortsætte med at fortælle. *Aktiv lytning får den vejledte til at fortælle mere.* Desuden giver aktiv lytning anledning til at opklare misforståelser.

Gå tilbage til samtalen mellem Janne og Kurt i det eksempel, der indleder omtalen af gestaltorienteret vejledning (kapitel 3). Læg først mærke til, at Kurt erklærer sig villig til at snakke med Janne, men at det ikke passer lige på det tidspunkt. Han aftaler en anden tid. Kan du finde eksempler på, at Kurt anvender aktiv lytning? Hvad med disse sætninger: "Du føler, at det er bedre at befinde sig her, hvor du føler dig fortrolig, end hos mig, har jeg forstået dig ret?" og: "Du bryder dig altså ikke om at blive afbrudt af, at telefonen ringer?"

Mange synes, det er vanskeligt at bruge disse lytte teknikker. Det er forståeligt, eftersom vi er vant til at fortælle, spørge, råde, berolige osv. Hensigten er, at du skal lade din kollega eller elev beholde initiativet, og ikke kun det, men vedkommende skal føle en befrielse ved at kunne få snakket ud på egne præmisser. Den vejledte får ofte et varmere forhold til dig og bliver samtidig mere i stand til at løse sine egne problemer. Du vil for dit vedkommende være nødt til at anstrenge dig for virkelig at forstå vedkommende på dennes egne præmisser i stedet for at råde og retlede ham eller hende.

HENSIGTEN MED LYTTETEKNIKKER

Hovedårsagerne til, at du bør anvende disse lytte teknikker som vejleder, er, at du

- kan skabe en tryk atmosfære ved at lytte uden at vurdere den vejledte
- viser, at du lytter. Dette virker specielt kraftigt ved aktiv lytning
- får den vejledte til at fortsætte med at fortælle ud fra sit eget billede af situationen. Vedkommende skal ikke besvare spørgsmål om det, du er optaget af, stillet ud fra dit billede af situationen

- får et indblik i den andens opfattelse af virkeligheden
- får et indblik i den andens intentioner eller den andens praksisteori. Det kan ofte hælde, at den vejledte ikke har de samme intentioner som vejlederen. Det kan ofte hælde, at den vejledte ikke vil håndtere en opgave på samme måde som rådgiveren
- ikke går ind og overtager den andens opgave eller problem
- kan få den vejledte til selv at reflektere og beskrive

REPRÆSENTATIONSSYSTEMER

Det er også muligt at finde ud af menneskers repræsentationssystemer og på den måde opnå bedre kontakt. Nogle mennesker er i overvejende grad *visuelle*, mens andre er *auditive* eller *kinæstetiske* (Bandler & Grinder 1988). Visuelle mennesker husker billeder godt, de må se noget for at forstå eller huske det, og de bruger ord, som er visuelle: "Kan du se det?", "Mens du ser dig selv ...", "Det ser godt ud" osv. Andre er auditive, de lytter gerne og husker bedre, hvad de har hørt, end tekst, de har læst. De udtrykker sig ofte auditivt: "Jeg hører, hvad du siger", "Det får en klokke til at ringe ...", "Det lyder rigtigt", "... siger jeg til mig selv", "Har du hørt ..." osv. Det tredje repræsentationssystem er kinæstetisk, altså både fysisk og psykisk. Kinæstetikere mærker eller føler, de må for eksempel tage på ting for at forstå dem bedre. De kendetegnes også ved, at de udtrykker deres repræsentationssystem i ord og sætninger som "Føler du dig godt tilpas?", "Får du den rare fornemmelse?", "Kan du mærke ...?", "... at have udrettet noget ...", "... at få plads til ..." osv. Bandler & Grinder siger, at mennesker tænker inden for *repræsentationssystemer*. I deres indre vil folk frembringe visuelle billeder, snakke med sig selv og høre lyde eller opleve følelser.

De ord, der er brugt som eksempler på visuelle, auditive og kinæstetiske ord, kaldes procesord. Det er ord, man bruger i processer, hvor man vil hente det frem, man vil huske, eller hvor man vil lagre oplevelser i erindringen. Man kan med andre ord finde ud af, hvilket repræsentationssystem den vejledte bruger, og selv bruge det samme. Dermed opnår man ofte bedre *kontakt*, man kommer mere på bølgelængde eller – som det kunne udtrykkes i de tre systemer: "Vi ser ting på samme måde", "Det lyder godt i mine ører", "Det giver mig en god følelse, når ..."

Ved at anvende samme repræsentationssystem opnår man også, at man *kommunikere lettere*. Når vejlederen stiller spørgsmål i et andet repræsentationssystem end det, som den vejledte anvender, må den vejledte overføre vejlederens procesord til et tilsvarende ord i sit eget system. Det kan også ske, at den vejledte ikke forstår, hvad vejlederen mener!